

WHAT IS CLAIMED IS:

1. クレームレポート発行システム, comprising

販売した製品に関する製品情報と解決策のないレポートとを保持するマスターデータベース部と、

5 定期的に、前記レポートを分析判断する分析判断項目毎に、前記製品情報を解析して得られる結果と予め設定された前記結果に対する条件とに基づいてポイントを算出し、その分析判断項目毎のポイントを合計するポイント算出部と、 and

10 前記ポイント算出部で合計したポイントと予め設定されたクレームレポートを発行するポイントの範囲とに基づいて前記レポートのクレームレポートを上位センタへ発行するクレームレポート発行部。

2. クレームレポート発行システム, according to claim 1, further comprising

15 前記製品情報を解析して得られる結果から予め設定された前記結果に対する条件に基づいて算出されるポイントを前記分析判断項目毎に重みづけを設定する重みづけ設定部。

3. クレームレポート発行システム, according to claim 1, wherein
分析判断項目の1つは、クレームされたサービスパーツの出荷状況である。

20 4. クレームレポート発行システム, according to claim 1, wherein
分析判断項目の1つは、クレームされた製品の機体市場稼動信頼性である。

5. クレームレポート発行システム, according to claim 1, wherein
分析判断項目の1つは、クレームと同一クレームの発生状況のコールセン
25 ターへの報告状況である。

6. クレームレポート発行システム, according to claim 1, wherein
分析判断項目の1つは、クレームと同一クレームの発生状況の保守サービス情報同一問題報告状況である。

7. クレームレポート発行システム, according to claim 1, wherein
30 分析判断項目の1つは、クレームと同一クレームの発生状況のセットアップ

プレポート状況である。

8. クレームレポート発行システム, according to claim 1, wherein
分析判断項目の1つは、クレームされた製品の製品補償費支払い状況であ
る。

5 9. クレームレポート発行システム, according to claim 1, wherein
分析判断項目の1つは、クレームされた製品の所定期間の製品販売状況及
び在庫状況である。

10 10. クレームレポート発行システム, according to claim 1, wherein
分析判断項目の1つは、クレームに対応したファームウェア及びドライバ
ーダウンロード状況である。

11. クレームレポート発行方法, comprising
定期的、解決策のないレポートを分析判断する分析判断項目毎に、販売
した製品に関する製品情報を解析して得られる結果と予め設定された前記結
果に対する条件とに基づいてポイントを算出すること、

15 前記分析判断項目毎に算出したポイントを合計すること、and
前記合計したポイントと予め設定されたクレームレポートを発行するポイ
ントの範囲とに基づいて前記レポートのクレームレポートを上位センタへ発
行すること。

20 12. クレームレポート発行方法, according to claim 11, further
comprising

前記製品情報を解析して得られる結果から予め設定された前記結果に対す
る条件に基づいて算出されるポイントを前記分析判断項目毎に重みづけする
設定を変更すること。

25 13. クレームレポート発行方法, according to claim 11, wherein
分析判断項目の1つは、クレームされたサービスパーツの出荷状況である
。

14. クレームレポート発行方法, according to claim 11, wherein
分析判断項目の1つは、クレームされた製品の機体市場稼動信頼性である
。

30 15. クレームレポート発行方法, according to claim 11, wherein

分析判断項目の1つは、クレームと同一クレームの発生状況のコールセンターへの報告状況である。

16. クレームレポート発行方法, according to claim 11, wherein

分析判断項目の1つは、クレームと同一クレームの発生状況の保守サービス情報同一問題報告状況である。

17. クレームレポート発行方法, according to claim 11, wherein

分析判断項目の1つは、クレームと同一クレームの発生状況のセットアップレポート状況である。

18. クレームレポート発行方法, according to claim 11, wherein

分析判断項目の1つは、クレームされた製品の製品補償費支払い状況である。

19. クレームレポート発行方法, according to claim 11, wherein

分析判断項目の1つは、クレームされた製品の所定期間の製品販売状況及び在庫状況である。

20. クレームレポート発行方法, according to claim 11, wherein

分析判断項目の1つは、クレームに対応したファームウェア及びドライバダウンロード状況である。

21. A computer program product for complaint report issue, comprising:

a computer-readable storage medium having computer-readable program code means embodied in said medium, said computer-readable program code means comprising:

computer readable program code means for 定期的に、解決策のないレポートを分析判断する分析判断項目毎に、販売した製品に関する製品情報を解析して得られる結果と予め設定された前記結果に対する条件とに基づいてポイントを算出すること、

computer readable program code means for 前記分析判断項目毎に算出したポイントを合計すること、and

computer readable program code means for 前記合計したポイントと予め設定されたクレームレポートを発行するポイントの範囲とに基づいて前記レ

ポートのクレームレポートを上位センタへ発行すること。